

RESUMEN

Autor	Cornejo Zuta, R.	
Autor corporativo	Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima (Peru). Ciclo Optativo de Especialización y Profesionalización en Gestión de Calidad Total y Productividad	
Título	Propuesta de mejora para el proceso de alojamiento en Inversiones Turísticas Alegría S.A.C. basada en la NTP 9001: 2009	
Impreso	Lima : UNALM, 2016	
Copias		
Ubicación	Código	Estado
Sala Tesis	E20. C679 - T	USO EN SALA
Descripción	231 p. : 38 fig., 57 tablas, 20 ref. Incluye CD ROM	
Tesis	Trabajo de Titulación (Ing Gestión Empresarial)	
Bibliografía	Optativo : Gestión de Calidad Total y Productividad	
Sumario	Sumarios (En, Es)	
Materia	NTP ISO 9001: 2009 ICA (DPTO) NAZCA (PROV) INVERSIONES TURISTICAS ALEGRIA S.A.C. SERVICIOS DE HOSPEDAJES TURISMO EMPRESAS PRIVADAS SERVICIOS GESTION POR OBJETIVOS INVERSIONES ANALISIS DEL CAMINO CRITICO NORMAS EVALUACION PERU ALOJAMIENTO TURISTICO	
Nº estándar	PE2016000215 B / M EUV E20	

El presente trabajo de titulación desarrolla el caso de la empresa Inversiones Turísticas Alegría S.A.C., dedicada a la prestación de servicios de hospedaje para viajeros en la ciudad de Nazca en el departamento de Ica. El objetivo principal del presente trabajo, fue diseñar una propuesta de mejora para el proceso de alojamiento basado en la NTP - ISO 9001:2009; que contribuya a mejorar la calidad del servicio ofrecido y por ende la satisfacción total de la calidad requerida por el cliente. La metodología empleada para el desarrollo de la investigación contempló visitas a las instalaciones de la empresa, entrevistas con el personal en todos los niveles, observaciones del entorno y la revisión de documentación interna como

herramientas para la recolección de datos; posteriormente dicha información fue utilizada para realizar el análisis interno y del entorno utilizando las herramientas de análisis general y de gestión, la aplicación de la lista de verificación y la determinación de los puntos críticos de control del proceso de alojamiento. Entre los principales resultados obtenidos se determinó que la empresa opera en un mercado que experimenta un dinamismo favorable con respecto a otros sectores del país. Adicionalmente, existe una deficiente gestión de los recursos humanos y la falta de un sistema de seguimiento y control de los procesos principales de la organización, lo cual vulnera el desarrollo normal de las actividades. Para asegurar la calidad del servicio ofrecido a sus clientes, se elaboró una propuesta de mejora basada en la NTP ISO 9001:2009 que incluye la base documentaria de un Sistema de Gestión de Calidad y un presupuesto para su implementación. Adicionalmente se realizó una lista de recomendaciones basada en herramientas de gestión que sitúa en contexto a la empresa para una mejor aplicación de la primera propuesta.

Abstract

This qualification work develops the case of the company called Inversiones Turísticas Alegría S.A.C. dedicated to offer lodging services for travellers in Nazca, a city located in the department of Ica. The main objective of this qualification work was, to design a proposal focused on improving the process related to lodging based on the Peruvian Technical Standard ISO 9001:2009; which contributes to improve the quality of the service offered and therefore the satisfaction of the quality required by the clients. The methodology used for the development of this research considered: visits to the installations of the company, interviews with the employees in every hierarchical level, environmental observation and examination of internal documentation as tools to collect data; after that, such information was used to: perform an internal and environmental analysis using general analysis tools, as well as management specific tools, assess the quality management system by using a checklist and define the critical control points in the process related to lodging services. Among the main results achieved, it was established that the company operates in a market which experiences a favoured dynamism compared to other sectors of the country. Moreover, there is a defective management of human resources and the lack of a system of control and tracing of the main processes in the company, which infringes the ordinary development of its activities. In order to assure the quality of the service offered to its clients, a proposal for improvement was written based on the Peruvian Technical Standard ISO 9001:2009 which includes basic quality management system documentation and a budget for its implementation. Furthermore, a list of suggestions was developed based on the results of the management tools analysis which places the company in the right environment for the application of the first proposal.